人文关怀联合健康教育在发热门诊的必要性

张志岩[1]，綦文婧[2]

（北京中医药大学东方医院 1.中医非药物疗法中心，2.发热门诊，北京，100078）

【摘要】发热门诊对患者实施人文关怀与健康教育干预的成效。发热门诊人文关怀与健康教育相结合，显著降低患者的焦虑和恐惧情绪，提升患者对发热相关知识的认知水平及健康行为的形成，有效增强医患之间的沟通能力。

【关键词】发热门诊 ；护患沟通技巧 ；健康教育 ；人文关怀理念 ；

The necessity of humanistic care and health education in fever clinic

Zhang Zhiyan[1], Qi Wenjing[1]

(1. Non-drug Therapy Center of Traditional Chinese Medicine, 2. Nursing Department, Dongfang Hospital, Beijing University of Chinese Medicine, Beijing 100078, China)

【 **Abstract** 】 Effect of humanistic care and health education intervention on patients in fever clinic. The combination of humanistic care and health education in fever clinic can significantly reduce patients' anxiety and fear, improve patients' cognition level of fever-related knowledge and the formation of healthy behaviors, and effectively enhance the communication ability between doctors and patients.

【 **Key words** 】 Fever clinic; Nurse-patient communication skills; Health education; The concept of humanistic care;

发热门诊是指在急性传染病防控期间，创设的特殊门诊部门，主要收治疑似传染与发热患者，该病的发生率较高，患者数量多,门诊负荷较大，对门诊医护人员工作造成一定影响[1-2]。发热会给患者身体造成不适症状，再加上对发热知识缺乏足够认知，易产生焦虑、害怕等负性情绪，降低治疗配合度，影响治疗效果，故需加强护理干预[3]。人文关怀是新时期临床护理的核心要义之一[4]，有研究表明，约 41.3%的护患矛盾是由缺乏对患者人文关怀引起的[5]。高品质的人文关怀在提高护理服务质量的同时，能提高患者的满意度[6]。

一、人文关怀及健康宣教内容：

1.营造人文关怀 ： 对护理人员进行形象优化，在接待患者时为患者主动提供咨询就诊服务，为患者提供免费的饮水、轮椅、充电宝、老花镜、雨伞等，帮助患者在自助挂号机上进行挂号，减少门诊窗口排队时间。同时帮助患者下载我院APP或关注医院微信小程序，方便省时。保持就诊环境整洁，定时消毒，叮嘱患者不可大声喧哗，保持候诊室安静 ；根据天气变化调整发热门诊室的温度和湿度，定时打开窗户通风 ，确保室内空气新鲜。

2.沟通与健康教育方法 ：沟通期间保持微笑，多使用礼貌语言和尊称，获取患者信任，构建良好护患关系。由专职护士负责面对面宣教，使用浅显直白的语言讲解发热的知识点，对于理解困难者进行单独宣教，并邀请家属协助讲解。

3.发热关怀护理 ：当患者体温升高并伴有畏寒症状时，可适当调整室内温度，叮嘱其增添衣物。体温＜ 38.5℃患者，指导其增加饮水频率，并关注体温变化 ；体温 38.6 ～ 39.0℃患者，提供物理降温服务， 使用温热水擦拭腋窝、身体皮肤、颈部等，额头贴敷退热贴等 ；体温＞ 39.0℃患者，应安排其优先就诊， 遵医嘱使用退热药物，避免出现高热惊厥，若出现惊 厥时需注意防护，避免咬伤舌头。退热后，需提醒患者减少衣物，使用毛巾擦拭汗液，必要时更换汗湿衣物，避免着凉。

二 小结

以往临床对发热门诊患者主要采取常规护理，尽管一些发热门诊也对患者实施了健康教育， 但内容大多较为零散 ，缺乏系统性和深度 ，且形式单一 ，效果不尽如人意[7-8]。基于人文关怀联合健康教育干预强调人文关怀护理理念，将人文关怀理念作为护理导向，护理人员通过运用语言沟通技巧为患者提供个体化、科学性的健康教育，帮助患者更好地了解发热知识，提高疾病认知度，鼓励患者说出自己的感受，提出自己的想法，帮助患者进行身心调适，使其向健康方向发展，具有较强的目的性及针对性，经临床实践取得理想效果[9-10]，患者在治疗依从性方面、沟通能力与人文关怀体验度、心理状态、对发热知识认知度存在显著差异。其原因：在发热门诊护理过程中，给与患者人文关怀联合将康宣教提高发热知识认知度有助于其正确认识发热症状，了解发热的可能原因及潜在风险 ，从而在面对发热时能够采取更加合理 、有效的应对措施[11] 。

综上所述，针对发热门诊患者，实施人文关怀联合健康教育干预有利于改善患者心理状态与健康行为，增强沟通能力，提升人文关怀体验度。

[1]龙小静 . 评判性思维联合SBAR标准沟通模式在发热门诊中的应用效果研究[J]. 临床研究，2023 ，31（11）：168-172.

[2]马晓超.(2024).医护一体化模式对发热门诊患者影响观察.中国城乡企业卫生(10),49-51.doi:10.16286/j.1003-5052.2024.10.016.

[3]黄宛如.基于人文关怀的护患沟通技巧联合健康教育干预对发热门诊患者的护理效果[J].中国医药指南,2024,22(22):126-128.DOI:10.15912/j.issn.1671-8194.2024.22.036.

[4]张殿红,肖红,庞淑敏.人文关怀护理在门诊护患沟通中的应用效果[J].中国城乡企业卫生,2024,39(09):109-111.DOI:10.16286/j.1003-5052.2024.09.036.

[5]张艳平，刘春霞，刘东晖，等. 北京市某三级甲等医院发热门诊护 士应急能力和心理状况的调查[J] . 中华现代护理杂志，2021 ,27(8) : 1079 - 1082.

[6]杨梦洁.新冠疫情凸显的我国民营医院社会责任问题研究[D].郑州轻工业大,2024.DOI:10.27469/d.cnki.gzzqc.2024.000167.

[7] 曹宏文. 护理健康教育在发热门诊中的应用效果[J]. 黑龙江中医 药 ，2021 ，50（3）： 225-226.

[8] 姚娟娟 ，张旭灵 ，胡丽娟 ，等. 舒适护理模式对发热门诊患者 临床护理指标及护理满意度的影响研究[J].中国社区医师 ， 2022 ，38（3）： 136-138.

[9]葛玲玲，郝卫文，等. 治疗性沟通护理干预在急诊输液患者中应用的效果分析[J] . 中国实用护理杂志，
2021 ,37(13) :996.

[10]《中华传染病杂志》编辑委员会 . 发热待查诊治专家共识 [J]. 中华传染病杂志，2017，35（11）：641-655.

[11]周蕾 ，冯敏. 家属互补式健康教育护理模式在小儿发热护理中 的效果[J]. 中外医药研究 ，2023 ，2（ 16）： 108-110.